

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
DISTRIBUSI MAKANAN HEWAN (KUCING) DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)

(Distributor PT.Rofaca Karalmasih Abadi cabang Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

TEDDY GUNARSO SAPUTRA

0932115015

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2012

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
DISTRIBUSI MAKANAN HEWAN (KUCING) DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)

PROPOSAL SKRIPSI



Oleh :

TEDDY GUNARSO SAPUTRA

0932115015

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
DISTRIBUSI MAKANAN HEWAN (KUCING) DENGAN PENDEKATAN
PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY (PDSQ)
(Distributor PT. Rofaca Karalmasih Abadi cabang Surabaya)

OLEH :

TEDDY GUNARSO SAPUTRA

NPM : 0932115015

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang II Tahun Akademik 2012 / 2013

Surabaya, 23 November 2012

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr.Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

Drs. Sartin. Mpd
NIP. 19580427 199003 1 001

Ketua Jurusan
Jurusan Teknik Industri
UPN “Veteran” Jawa Timur

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
DISTRIBUSI MAKANAN HEWAN (KUCING) DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)
(Distributor PT.Rofaca Karlmasih Abadi cabang Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh :

TEDDY GUNARSO SAPUTRA
NPM. 0932115015

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
DISTRIBUSI MAKANAN HEWAN (KUCING) DENGAN PENDEKATAN
PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY (PDSQ)
(Distributor PT. Rofaca Karalmasih Abadi cabang Surabaya)

Disusun Oleh :

TEDDY GUNARSO SAPUTRA
NPM. 0932115015

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 23 November 2012

Tim Penguji :

1.

Ir. Sumiati. MT

NIP. 19601213 199103 2 001

2.

Ir. Tri Susilo, MM

NIP. 19550708 198903 1 001

3.

Dr. Ir. Minto Waluyo. MM

NIP. 19611130 19903 1 001

Pembimbing :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo. MM

NIP. 19611130 19903 1 001

2.

Drs. Sartin, Mpd

NIP. 19580427 199003 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT

NIP. 19600713 198703 1 001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah berkat rahmat Tuhan YME yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Penelitian Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Distribusi Makanan Hewan (Kucing) Dengan Pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ) pada Distributor PT.Rofaca Karlmasih Abadi cabang Surabaya” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata - 1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesaikannya Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena atas ijin-NYA lah laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto,MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Sutiyono, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. Selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. Selaku Dosen Pembimbing I
7. Bapak Drs. Sartin. Mpd, Selaku Dosen Pembimbing II
8. Dosen penguji Seminar 1 & 2 maupun Dosen Penguji Skripsi saya.
9. Ibu Erie sebagai salah satu agen makanan kucing yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya ini.
10. Teman - teman dan Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi saya.
11. Seluruh mahasiswa Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur, khususnya angkatan 2008

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini tentunya masih dapat dikatakan jauh dari sempurna dan saya mohon maaf jika penulisan Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini terdapat kesalahan. Dan semoga Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Sidoarjo, 07 Oktober 2012

Hormat kami

Penyusun

ABSTRAK

PT. Rofaca Karalmasih Abadi cabang Surabaya yang berlokasi di Jl. Raya Jemursari no 76 Wonocolo Surabaya adalah salah satu distributor PT. Rofaca Karalmasih Abadi yang berpusat di Jakarta. PT. Rofaca Karalmasih Abadi merupakan industri besar di Indonesia yang bergerak dalam bidang produksi makanan kucing merk Royal Canin.

Saat ini kualitas sistem distribusi produk makanan hewan (kucing) pada distributor PT. Rofaca Karalmasih Abadi cabang Surabaya belum maksimal, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya pengiriman tidak tepat waktu, pengiriman barang – barang seringkali telat, dan walaupun barang di distributor selalu tersedia, barang tidak selalu ada di agen. Dari sekian banyak permasalahan yang ditemukan, penyebab permasalahan terbesar terdapat pada proses distribusinya yang kurang bagus. Dari permasalahan tersebut maka perlu dianalisis seberapa baik kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi makanan hewan (kucing) dengan pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan konsumen terhadap terhadap kualitas layanan sistem distribusi dan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi makanan hewan (kucing) Cara pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan perhitungan indeks kepuasan pelanggan dengan dimensi physical distribution service quality.

Berdasarkan hasil pengolahan yang telah dilakukan, untuk memperoleh indeks kepuasan pelanggan berdasarkan distribusi fisik, serta dengan mengevaluasi gap antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang paling besar. Hasil penelitian ini menyimpulkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan distribusi fisik adalah sebesar 60,4 % dan Dimensi PDSQ yang mengalami kesenjangan adalah dimensi Timeliness, Availability dan Condition. Atribut yang memiliki kesenjangan tertinggi adalah variabel Timeliness pada atribut frekuensi pengiriman 0,680.

Kata kunci : Kualitas layanan distribusi fisik, harapan, persepsi, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Rofaca Karalmasih Abadi Ltd located on Jl. Raya Jemursari 76 Wonocolo Surabaya is one of the branch distributors of Rofaca Karalmasih Abadi Ltd Jakarta. The company is the biggest industry for sector animal feeding especially cat with Royal Canin brand.

Nowadays, distribution quality system of Royal Canin products for Rofaca Karalmasih Abadi Surabaya distributor is considered to minimal level of performance. It is indicated by some cases such as timeliness, long delivery of goods, unavailability of goods, and unstable between demand and supply. From some cases above, the greatest problem is on distribution process that keeps the important roles in measure consumer satisfy in this sector. However, the research has to analyze the problems above by using Physical distribution Service Quality approach for measuring level of consumer satisfy to physical distribution service of Royal Canin in Surabaya.

The purpose of the research is measuring consumer satisfy toward Physical Distribution Service Quality and to suggests that distribution service of Royal Canin has to be improved in order to reach high level of consumer satisfy. The collection data is using interview and questionnaire techniques. Data analysis in this research is using validity, reliability, and hypothesis tests, and consumer satisfy index calculation with Physical Distribution Service Quality dimension.

Based on the data analysis that was done, to obtain consumer satisfy index according to physic distribution, and with evaluate of gab between expectation and perception for the greatest of service quality. Result in this research concludes that consumer satisfy index calculation for Physical Distribution Quality Service is accounted 60,4% and PDSQ dimension that having asymmetry is timeliness, Availability, and Condition dimensions. Thus, attribute that having the highest asymmetry is timeliness variable for delivery frequency attribute accounted 0,680.

Keywords : Physical Distribution Service Quality, expectation, perception, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Pendistribusian adalah kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar serta mempermudah penyampaian produk dan jasa dari produsen kepada konsumen sehingga penggunaannya sesuai (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat) dengan yang diperlukan. Distribusi yang efektif akan memperlancar arus atau akses barang oleh konsumen sehingga dapat diperoleh kemudahan memperolehnya. Disamping itu konsumen juga akan dapat memperoleh barang sesuai dengan yang diperlukan.

PT Rofaca Karalmasih Abadi merupakan suatu perusahaan yang menghasilkan produk makanan kucing merk Royal Canin yang berpusat di Jakarta. Untuk jenis makanan Royal Canin sangatlah beragam jenis, adapun makanan khusus untuk anak kucing sampai dengan khusus makanan kucing dewasa. PT. Rofaca Karalmasih Abadi mendistribusikan semua produk makanan kucing kepada para distributor dari berbagai kota, seperti Malang, Yogyakarta, Bandung, Surabaya dll.

Saat ini kualitas sistem distribusi produk makanan hewan (kucing) pada distributor PT. Rofaca Karalmasih Abadi cabang Surabaya belum maksimal, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya pengiriman tidak tepat waktu, pengiriman barang – barang seringkali telat, dan walaupun barang di distributor selalu tersedia, barang tidak selalu ada di pelanggan (agen). Dari sekian banyak permasalahan

yang ditemukan, penyebab permasalahan terbesar terdapat pada proses distribusinya yang kurang bagus.

Dengan masalah tersebut, metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) merupakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas layanan suatu distribusi. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan flow of goods yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari penerimaan hingga barang – barang tersebut sampai ke tangan konsumen. Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yakni Timeliness, Availability, dan Quality. Quality dalam hal ini mengacu pada bentuk dan komposisi delivered order, yakni kondisi dari produk yang dikirimkan.

Dengan demikian diharapkan pendekatan menggunakan metode PDSQ ini mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang sedang berlangsung dan mampu memberikan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“ Seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi makanan hewan (kucing) dengan pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ)? ”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Produk makanan kucing yang paling banyak laku di petshop (Royal Canin).
2. Pengisian kuisioner hanya pada agen / pelanggan produk makanan hewan (kucing) berjumlah 47 agen / pelanggan.
3. Cara pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner.
4. Yang dievaluasi dalam hasil perhitungan peringkat besarnya kesenjangan hanya peringkat 1 dan peringkat 2.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden mengetahui merek jenis makanan kucing.
2. Data kuisioner diisi responden oleh agen dan dianggap memahami maksud pertanyaan.
3. Produksi makanan kucing selalu tersedia.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian skripsi ini adalah yaitu Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sistem distribusi dan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi makanan hewan (kucing).

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan :

- Dengan adanya penelitian ini, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas layanan distribusinya.
- Dapat mengetahui prioritas tindakan perbaikan dan melakukan perbaikan yang terbaik secara kontinyu.

2. Bagi Peneliti :

- Dapat memenuhi persyaratan kelulusan program pendidikan S1 di UPN 'Veteran' Jatim
- Dapat mengetahui proses produksi pembuatan baut
- Menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas layanan distribusi makanan hewan (kucing).

3. Manfaat bagi Universitas

- Menambah referensi perpustakaan.
- Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung yaitu teori tentang layanan distribusi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, identifikasi variabel, dan metode pengolahan data, yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data-data yang telah terkumpul, kemudian diolah dengan menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN